

Guía rápida sobre cómo usar



VIRGINIA DEPARTMENT OF
SOCIAL SERVICES

Introducción

CommonHelp es la forma más rápida y fácil en el Estado de Virginia de solicitar muchos de los programas de asistencia de servicios sociales de este estado. Puede averiguar para qué asistencia puede ser elegible y enviar una solicitud, todo en un mismo sitio en línea, y así ahorrar tiempo y esfuerzo. También puede usar CommonHelp para informar los cambios en el hogar o consultar o renovar sus beneficios.

Esta guía está diseñada para ayudarlo a usar CommonHelp. Cuando comience a trabajar con CommonHelp en línea, encontrará un corto video de 4 minutos que hace una presentación de CommonHelp. Hemos incluido también un video sobre cómo usar CommonHelp después de haber enviado su solicitud. Utilice estas herramientas para encontrar las respuestas a sus preguntas.

Índice

Introducción.....	2
Acerca de CommonHelp.....	3
Se protege la privacidad de su información	3
Sugerencias para navegar por el sitio	3
Cómo usar CommonHelp	4
¿Soy Elegible?.....	4
Solicite beneficios.....	4
Después de enviar su solicitud	5
Cómo enlazar su caso a su cuenta	5
Consulte sus beneficios en línea	5
Informe sus cambios	6
Renueve sus beneficios	6
Detener su solicitud para volver a abrirla en otro momento	6
Preguntas frecuentes	6

¿Todavía tiene preguntas?
Llame al 1-855-635-4370

Acerca de CommonHelp

CommonHelp es un portal de auto servicio en donde los ciudadanos de Virginia pueden solicitar asistencia.

Con CommonHelp podrá enviar una sola solicitud para solicitar los servicios de asistencia de varios programas del Departamento de Servicios Sociales (DSS, por sus siglas en inglés), como por ejemplo:

- Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF, por sus siglas en inglés)
- Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés)
- Asistencia Médica (MA, por sus siglas en inglés)
- Asistencia Energética (EA, por sus siglas en inglés)
- Cuidado de Niños: asistencia en servicios de cuidado de niños.

Esto hace que el proceso de solicitud sea más fácil y cómodo.

Después de enviar su solicitud

Con CommonHelp, usted y su representante autorizado pueden informar los cambios que se hayan producido y consultar y renovar sus beneficios.

Aviso: no puede usar CommonHelp para informar los cambios, consultar o renovar sus beneficios de asistencia de cuidado de niños o energética.

Se protege la privacidad de su información

CommonHelp es privado y confidencial. Toda información que ponga en línea en CommonHelp está protegida. El acceso a dicha información está protegido por el uso de ID de usuario y contraseña.

A cada solicitud se le asigna también un número de seguimiento único; es importante que conserve este número. Si tiene que llamar o pasar por una oficina para hablar sobre su solicitud, utilice este número.

Sugerencias para navegar por el sitio

Estos son los puntos básicos para recorrer el sistema.

Botones

Los botones se encuentran en la parte inferior de todas las páginas de CommonHelp.

	Guarda la información que se ingresó en la página y lo lleva a la página o pestaña siguiente.
	Guarda la información que se ingresó en la página y lo lleva a la página o pestaña anterior.
	Le permite incluir otro elemento a la información que está ingresando, como por ejemplo una persona adicional, otro empleador, una fuente de ingresos, un gasto adicional o una póliza de seguro adicional.
	Guarda la solicitud no enviada para que pueda cerrarla y volver a abrirla en otro momento o fecha.
	Le permite cambiar la información que ingresó anteriormente en CommonHelp.
	Le permite eliminar información que ingresó anteriormente en el formulario de solicitud, renovación o cambio de CommonHelp. Por ejemplo, puede eliminar una persona o un empleador.
	Le permite informar a CommonHelp la terminación de algo, como por ejemplo un empleo o embarazo.

Botones de opción

Con los botones de opción puede elegir solamente una de las opciones, como se muestra a continuación. Haga clic en el círculo para seleccionarla. En este ejemplo, la opción "Sí" está seleccionada.

Yes No

Casillas de verificación

Al hacer clic en las casillas de verificación puede seleccionar o quitar la selección de esa casilla. En este ejemplo, la opción "Ninguno" está seleccionada.

No one

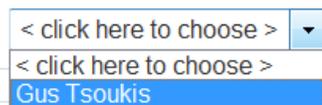


Gus

Menús desplegables

Con los menús desplegables puede seleccionar una opción en una lista. Los menús desplegables son aquellos que tienen una flecha hacia abajo en el lado derecho de la casilla.

Name:



A screenshot of a web form showing a dropdown menu. The menu is open, displaying the text '< click here to choose >' at the top and 'Gus Tsoukis' as the selected option below it.

Campos de fecha

En los campos de fecha puede ingresar una fecha. Para escribir una fecha, siga el formato MM/DD/AAAA según se muestra en el ejemplo a continuación.

08/07/1987 Ex: mm/dd/yyyy

Enlaces

Los enlaces lo llevan directamente a otra página dentro de CommonHelp. La mayoría de los enlaces se distingue por tener el texto subrayado. Haga clic en el texto subrayado para ir a esa página.

Página "Ayuda"

En cada una de las páginas de CommonHelp hay un enlace que lo lleva a información útil que puede usar si considera que necesita más información sobre la pregunta que está respondiendo. Haga clic en el enlace "Ayuda" de la página que se encuentra en el parte superior derecha.



Español

Todo el sistema CommonHelp se encuentra disponible también en español. Haga clic en el enlace "¿Habla español?" que se encuentra en la parte superior derecha de la página para usar la versión en español del sistema.



Cómo usar CommonHelp

¿Soy Elegible?

Haga clic en el botón "¿Soy Elegible?" de la página de inicio de CommonHelp para responder preguntas cortas y así averiguar si usted y los miembros de su hogar pueden o no ser elegibles para recibir asistencia. Completar el proceso toma unos 15 minutos. La información que ingrese aquí no se guardará.

No es obligatorio usar la herramienta "¿Soy Elegible?" Es un paso opcional pero puede ayudarlo a darle una idea de qué esperar si decide completar y enviar una solicitud.

La herramienta "¿Soy Elegible?" consta de 4 partes:

1. **Primeros pasos:** se explica el proceso de selección para los beneficios.
2. **Información del hogar:** se recopila información sobre usted y sobre todos los miembros de su hogar.
3. **Información de cada persona:** debe responder preguntas sobre cada uno de los miembros del hogar.
4. **Resultados:** muestra la lista de programas para los que puede o no ser elegible.

Solicite beneficios

Haga clic en el botón "Solicite Beneficios" de la página de inicio de CommonHelp para iniciar una solicitud de asistencia.

Por lo general toma entre 20 y 40 minutos completarla. Si necesita detenerse antes de terminar, puede guardar y cerrar la solicitud en cualquier momento y volver para terminarla más tarde.

La solicitud en línea incluye lo siguiente:

1. **Primeros pasos:** lo guía a través del proceso para crear un nombre de usuario y contraseña para crear una cuenta.

STOP **Asegúrese de anotar su ID de usuario y contraseña.** Los necesitará para iniciar su solicitud. Los necesitará también para volver a ingresar al sistema en caso de que decida detener y guardar la solicitud, y deba volver a abrirla más tarde.

A continuación, en esta sección se recopila información fundamental sobre usted y su hogar. Tenga lista la siguiente información para estar preparado para completar esta sección:

- Ingresos en el hogar provenientes de empleos, manutención de menores y otras fuentes de ingresos.
- Números del Seguro Social y fechas de nacimiento de los miembros del hogar.
- Información sobre seguro médico reciente o actual.
- Información sobre gastos en servicios públicos y vivienda.

- Información sobre gastos por cuidados de personas a su cargo o por incapacidad, incluidos los gastos médicos y de guardería infantil.
 - Información sobre recursos, como cuentas bancarias, vehículos, casas, propiedades, seguro de vida, etc. Aviso: algunos servicios sociales no necesitan información sobre recursos. Se harán preguntas sobre los recursos solamente si esta información es necesaria para determinar la elegibilidad.
 - Si es ciudadano de Estados Unidos, debe declarar que es ciudadano y proporcionar prueba de identidad.
 - Aquellas personas que no sean ciudadanas de Estados Unidos deben proporcionar documentación que indique que son residentes legales de Estados Unidos.
 - Para el programa de Asistencia nutricional (SNAP) debe incluir a los niños menores de 22 años y a cualquier otra persona que coma con usted.
2. **Hogar:** debe proporcionar información sobre usted y sobre todos los miembros del hogar.
 3. **Beneficios:** debe elegir qué programas de asistencia solicita para su hogar.
 4. **Información de cada persona:** debe ingresar información detallada sobre el hogar y sobre cada uno de sus miembros.
 5. **Ingresos:** se recopila información sobre su ingreso y el de los otros miembros de su hogar.
 6. **Gastos:** comprende preguntas sobre los gastos de todos los miembros del hogar.
 7. **Seguro:** se hacen preguntas sobre el seguro que tienen los miembros del hogar.
 8. **Recursos:** se recopila información sobre los recursos que posee usted y los demás miembros del hogar, como cuentas bancarias, vehículos, casas, propiedades y seguro de vida; se le podrá solicitar que proporcione información sobre los demás miembros de su hogar.
 9. **Resumen:** debe revisar toda la información ingresada en CommonHelp hasta este punto; le ofrece la oportunidad de agregar algo o hacer una corrección.
 10. **Pasos siguientes:** explica qué programas solicitó y qué oficina recibirá la solicitud que ha enviado.
 11. **Verificación:** se indica cuáles son sus opciones para enviar la solicitud completada. La forma más simple es enviarla electrónicamente. También se proporciona información sobre las demás opciones (envío por correo, fax o entrega personal en una oficina local del DSS).
 12. **Enviar solicitud electrónica:** se lo guiará paso a paso a través del proceso de firma electrónica para que pueda enviar su solicitud en línea. Si decide enviarla electrónicamente, recibirá un número de seguimiento y una confirmación de que su solicitud se envió correctamente.

Después de enviar su solicitud

El Departamento de Servicios Sociales de Virginia evaluará si usted cumple con los requisitos para recibir asistencia. Recibirá una Notificación con un número de caso.

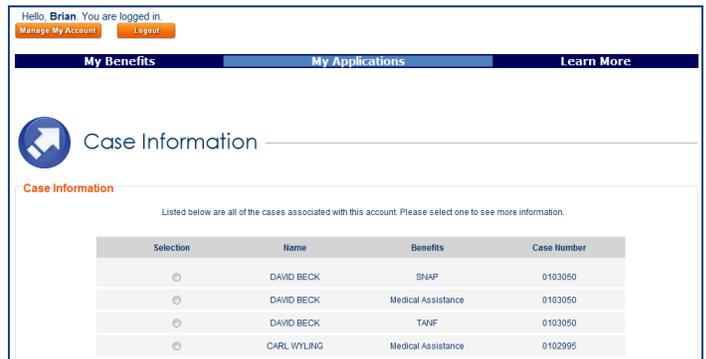
Tendrá la oportunidad de enlazar su caso a su cuenta de CommonHelp mediante su ID de usuario y contraseña. Una vez enlazado el caso, podrá informar los cambios en el hogar, consultar o renovar sus beneficios a través de CommonHelp.

Cómo enlazar su caso a su cuenta

Inicie sesión en CommonHelp. Busque la página "Administrar mi cuenta". Responda las preguntas para verificar su identidad. Si las respuestas son correctas, podrá entonces enlazar su caso. CommonHelp le proporcionará instrucciones paso a paso sobre cómo enlazar un caso a una cuenta de CommonHelp.

Consulte sus beneficios en línea

Para consultar sus beneficios en línea con CommonHelp, inicie sesión desde la página de inicio de CommonHelp. Al igual que antes, escriba su ID de usuario y contraseña.



Selection	Name	Benefits	Case Number
<input type="radio"/>	DAVID BECK	SNAP	0103050
<input type="radio"/>	DAVID BECK	Medical Assistance	0103050
<input type="radio"/>	DAVID BECK	TANF	0103050
<input type="radio"/>	CARL WYLING	Medical Assistance	0102995

Abra la página de "Información de caso" (arriba). Muestra los casos enlazados a su cuenta. Seleccione el botón de opción del caso que desea revisar.



Case Information

Case Name: DAVID BECK Case Number: 0103050

Esto lo llevará a la página "Información de caso" que tiene 3 pestañas: "Mis beneficios", "Mis solicitudes" y "Más información". Si solamente tiene un caso, se abrirá directamente la página "Información de caso".

Comenzará en la pestaña "Mis beneficios". En la pestaña "Mis beneficios" podrá ver:

- El nombre de los beneficios que recibe por este caso.
- El estado.
- Los nombres de todas las personas en el hogar que reciben estos beneficios.
- Cualquier documentación que deba entregar a su trabajador social.
- Las renovaciones próximas.

Benefits	Status	Details
Medical Assistance	In April 2012, ALANA, DAVID, JENNA, and JUSTIN are getting Medical Assistance benefits.	
SNAP (Food Assistance)	In April 2012, ALANA, DAVID, JENNA, and JUSTIN are getting SNAP (Food Assistance) benefits.	
TANF (Cash Assistance)	In April 2012, ALANA, DAVID, JENNA, and JUSTIN are getting TANF (Cash Assistance) benefits.	

Al hacer clic en el ícono de la lupa junto a uno de los programas de beneficios se abrirá una página de información detallada sobre ese beneficio.



Por ejemplo, la imagen de arriba muestra información detallada de un beneficio de Asistencia Médica (MA). Hay tres pestañas en la parte superior: "Información del beneficio", "Historial del beneficio" e "Información de contacto". Al hacer clic en ellas, podrá ver más información.

- **Información del beneficio:** aquí se muestra cuál es el detalle de los pagos del beneficio de este mes.
- **Historial del beneficio:** aquí se muestra el detalle de los pagos de los últimos 12 meses.
- **Información de contacto:** aquí se muestra el nombre, la ubicación y el número de teléfono del trabajador social que se le asignó, y su información de contacto.

Informe sus cambios

Cuando se aprueben sus beneficios, deberá informar determinados cambios a su trabajador social. Para informar los cambios, inicie sesión en CommonHelp con su ID de usuario y contraseña. Seleccione "Informar mis cambios". Haga clic en la casilla junto al caso que desea actualizar e informe los cambios en la información del hogar.

CommonHelp lo guiará paso a paso a través de las preguntas que debe responder para informar sus cambios. Al final, se le solicitará que envíe los cambios.

Renueve sus beneficios

CommonHelp le muestra cuándo debe renovar sus beneficios. Para consultar si ya es momento de renovarlos, inicie sesión en CommonHelp con su ID de usuario y contraseña. Seleccione "Renovar mis beneficios". Habilite la casilla junto al beneficio que desea renovar.

CommonHelp lo guiará paso a paso a través de las preguntas que debe responder para renovar sus beneficios. Al final, se le solicitará que envíe su solicitud de renovación.

Detener su solicitud para volver a abrirla en otro momento

Con CommonHelp, puede detener la solicitud y luego volver a abrirla en otro momento o fecha.

Para ello, haga clic en el botón **Guardar + Salir** antes de cerrar su navegador de internet.

Si cierra su navegador de internet sin haber hecho clic en **Guardar + Salir**, perderá la información ingresada. Siempre haga clic en **Guardar + Salir** antes de salir de CommonHelp.

Volver a abrir su solicitud

Para volver a abrir la solicitud en otro momento, vaya a la página de inicio de CommonHelp. Ingrese la ID de usuario y la contraseña que creó durante la configuración de su cuenta.

Preguntas frecuentes

P: ¿Cuánto tiempo toma solicitar asistencia mediante CommonHelp?

R: A la mayoría de los solicitantes le toma entre 20 y 40 minutos.

P: ¿Por cuánto tiempo se guardará mi solicitud?

R: CommonHelp le proporciona 60 días desde la última actualización para completar la solicitud.

P: ¿Debo firmar mi solicitud de manera electrónica?

R: Si usted radica su solicitud electrónicamente, usted deberá firmarla electrónicamente. Si usted no desea firmar y radicar su solicitud electrónicamente, usted puede dirigirse a la solicitud de beneficios ("[Application for Benefits](#)"). Podrá imprimir la solicitud, completarla y firmarla y la podrá radicar por correo, fax o entregarla personalmente a la oficina del Departamento de Servicios Sociales más cercana.

P: Después de enviar mi solicitud y recibir la confirmación, ¿debo hacer algo más?

R: El organismo local se comunicará con usted para brindarle más información sobre una entrevista que se llevará a cabo o sobre el envío de verificaciones.

P: La información que ingreso en la sección "¿Soy Elegible?", ¿aparece automáticamente en la sección "Solicite Beneficios"?

R: No. La información que ingresa en la herramienta "¿Soy Elegible?" no se transfiere a la sección "Solicite Beneficios". Las preguntas de la sección "¿Soy Elegible?" están diseñadas para darle una idea rápida de qué tipo de asistencia podría recibir. Para solicitar asistencia, CommonHelp necesita información más detallada.

P: ¿Cómo agrego otro beneficio (SNAP, TANF, Asistencia Energética, Médica o Cuidado de niños) a una solicitud de CommonHelp ya iniciada?

R:

- Inicie sesión nuevamente en CommonHelp.
- Seleccione "Seguir trabajando en una solicitud que inicié en línea".
- Con el botón "Anterior", vuelva al comienzo de la solicitud.
- Seleccione los programas adicionales (Cuidado de niños, TANF, SNAP, Asistencia Médica o Energética) que desea agregar a esta solicitud.
- CommonHelp mostrará las pantallas que deben completarse.
- Complete y envíe la solicitud.